

政策評価シート（平成30年度実績評価）

◎ 政策の基本情報

総合計画 中期プラン	政策№	5-1	政策名	効率的・効果的な行政運営	政策の 目指す姿	満足度の高い行政サービスを 提供しています	政策 主管課	秘書政策課	政策主管 課長名	菅野 圭
	政策の方針	地方分権が進展する中、市民に満足度の高い行政サービスを提供していくためには、選択と集中による効率的で効果的な行政運営を行う必要があります。 そのために、窓口等のサービスの利便性の向上を図るほか、政策課題に対応した組織運営と人材の育成を進めるとともに、市民にタイムリーでわかりやすい市政情報を提供します。また、行政評価を活用し、適切な施策を展開します。								

2 成果指標の達成状況

成果指標名	成果指標設定の考え方 (なぜ、この指標で成果を測ることにしたのか)	成果指標の測定企画 (どのように実績を把握する のか)	単位	区分	H27 (基準年度)	H29	H30	R1	R5
市役所の市民サービスが利用しやすいと感じる市民の割合	市役所の窓口、自宅や身近な場所で行うことができる手続きの利便性について市民の満足度を示す指標です。現状の割合より高い水準を目指します。	出典：花巻市(市民アンケート)	%	目標値	/	70.0	70.0	70.0	70.0
				実績値	65.6	63.2	63.3	-	
広報など市から提供される情報がわかりやすいと思う市民の割合	市からの情報が市民にわかりやすく伝わっているかを示す指標です。現状の割合より高い水準を目指します。	出典：花巻市(市民アンケート)	%	目標値	/	70.0	70.0	70.0	70.0
				実績値	62.9	64.7	65.9	-	
達成度	[達成状況に関する背景・要因]								
B	第1期中期プラン策定時の基準となるH25年度の数値から、「市民サービスが利用しやすいと感じる市民の割合」は若干減少し、「市から提供される情報がわかりやすいと思う市民の割合」は徐々に上昇で推移しているが、ともに60%台の中盤に留まっており、目標値には届かなかった。その間、どちらの施策も、コンビニエンスストアでの証明書交付や収納、SNSを活用した情報発信など新たな取り組みもあり、一定の成果にはつながっているものと思われるが、今後、更に市民の満足度を上げていくためには、常に時代に合った新たな手法を考え、取り入れていく必要がある。								

3 政策に対する各施策の達成度

No.	施策名	成果指標名	H27 (基準年度)	H29			H30			R1		前年実績との比較	達成度
			現状値	目標値	実績値	達成度	目標値	実績値	達成度	目標値	見込み		
1	窓口サービスの充実												
2	機能的な組織運営と人材育成												
3	わかりやすい市政情報の提供												
4	行政評価の活用												

4 政策の総合的な評価

評価区分	政策の課題と要因
	<ul style="list-style-type: none"> 市民の多様なニーズに対応していくためには、今後、活用機会の拡大が想定される個人番号カードの普及促進や市税等の自宅での納付など時代に合った手法を取り入れる必要がある。 今後の政策課題に対応していくためには、研修などによる職員の資質向上とともに、AIやRPAの導入など業務改善が必要である。 市民への市政情報の提供にあたっては、常に「わかりやすく、タイムリーに」を心がげて発信する必要がある。 行政評価を活用していくためには、評価する職員のスキルを高めるとともに職員の負担を軽減するシステムの構築が必要である。

成果指標達成度	A				
	B				
	C				
	D				
		④	③	②	①
	政策に対する施策の達成度				

5 政策を構成する施策一覧

1	施策名	窓口サービスの充実	施策の成果指標の達成状況	H29	H30	
1	<p>【課題】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・窓口サービスの利便性の向上と個人番号カード普及促進のための市民への周知が課題となっている。 ・コンビニエンスストアや金融機関に向かなくとも、自宅などで納付手続きができるクレジットカード納付やモバイルレジなど、市税等の多様な納付方法への対応が求められている。 <p>【今後の方向性】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・個人番号カードの普及促進とカード利用によるコンビニエンスストアでの証明書交付の普及促進を図る。 ・コンビニエンスストアや金融機関に向かなくとも、自宅などで納付手続きができるクレジットカードとペイジーによる納付について、R2年度当初から導入する。 					
2	施策名	機能的な組織運営と人材育成	施策の成果指標の達成状況	H29	H30	
2	<p>【課題】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・令和2年度施行される地方公務員法の改正に伴い導入される会計年度任用職員制度への移行について、総務省からは、現在の職員を漫然と会計年度任用職員に移行させるのではなく、業務の見直しや外部委託の視点を持ち業務内容を精査したうえで、制度移行することが求められている。 ・市職員の業務の多様化、複雑化に対応するため、職員のさらなる資質向上を図る必要がある。 ・慶應義塾大学SFC研究所との連携協力が進められたものの、地方創生や地域振興等の施策につなげる目的で協定を締結している県内の大学、金融機関等とは、情報交換に留まっており、具体的な施策展開につなげていない。 <p>【今後の方向性】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・令和2年度から地方公務員法の改正に伴い導入される会計年度任用職員制度に対応するため、業務改善の視点を持ちAI・RPAの導入や外部委託などの業務改善を模索し、より望ましい行政組織のあり方を検討する。 ・職員の資質向上を図るため、市町村職員中央研修所など専門機関への派遣研修の機会を増加させるとともに、市の今後の施策に関連した関係機関への長期派遣研修について検討を図る。 ・地方創生や地域振興等の施策につなげられるよう、協定を締結している大学、金融機関等との連携を図る。 					
3	施策名	わかりやすい市政情報の提供	施策の成果指標の達成状況	H29	H30	
3	<p>【課題】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・情報発信については、多くの媒体を用いて積極的な発信を行っているが、市民全体にわかりやすく情報を届けることは難しい。 ・市が持っている情報提供媒体のほか、定例記者会見や記者クラブへの投げ込みなど、マスコミを有効に活用することが必要である。 ・H30.2にホームページをリニューアルしたが、リニューアル後の検証が必要である。 <p>【今後の方向性】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・情報発信にあたっては、引き続き「わかりやすくタイムリー」を心がけた内容とし、広報やホームページ、有線等、現在利用できる各媒体を活用して行う。 ・ホームページの新着情報掲載やマスコミリリースを積極的に行い、読む側に興味を持ってもらえるように内容が伝わりやすい見出しや内容となるよう工夫する。 ・リニューアル後のホームページについて、市民や職員にとって、わかりやすく、使いやすいものになっているのか検証を行う。 					
4	施策名	行政評価の活用	施策の成果指標の達成状況	H29	H30	
4	<p>【課題】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・施策や事業の効果を測定するために不可欠な成果指標の設定に不具合が見受けられる。 ・行政評価のシート作成や評価結果を使う予算資料の作成がシステム化されておらず職員の負担となっている。 ・行政評価を適切に行い、評価結果を次年度の計画や事業に反映させる必要がある。 <p>【今後の方向性】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・行政評価を行う職員を対象に、適切な成果指標を設定するための研修を行う。 ・開発中の行政評価システムについて、財務システムと連動して資料等の作成を行えるなど効率的なものとし、職員の負担を軽減する。 ・適切な行政評価を行い、評価結果を第3期中期プランに反映させる。 					